

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»
Факультет инженерных и строительных технологий

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета

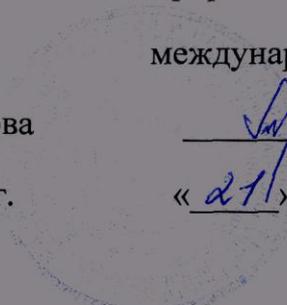


Н.И. Кужанова

«21» сентября 2017г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе и
международной деятельности



М.Ю. Махотаева

«21» сентября 2017 г.

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ
АТТЕСТАЦИИ**

Б3.Б.01

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

профиль: «Сервис транспортных средств»

Формы обучения: очная, заочная

Квалификация выпускника - бакалавр

**Псков
2017**

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании кафедры «Механика и автотранспортный сервис», протокол № 1 от 30 сентября 2017 г.

Зав. кафедрой «Механика и автотранспортный сервис»



С.И. Тихонов)

«30» сентября 2017 г.

1. Пояснительная записка

Программа государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль «Сервис транспортных средств» определяет цель, задачи, структуру, содержание, порядок государственной итоговой аттестации, требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения, критерии оценки государственных экзаменов и защиты выпускных квалификационных работ.

Порядок проведения государственной итоговой аттестации (далее ГИА), состав и функции государственных экзаменационных комиссий и апелляционных комиссий, особенности проведения ГИА для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями) регламентируется Порядком проведения государственной итоговой аттестации по программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ФГБОУ ВПО «Псковский государственный университет», утверждённым приказом от 28.12.2015 № 305.

Государственная итоговая аттестация (ГИА) по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профилю «Сервис транспортных средств» включает государственный (междисциплинарный) экзамен по направлению «Сервис» и защиту выпускной квалификационной работы в виде дипломной работы.

1.1. Целью государственной итоговой аттестации является установление уровня подготовки выпускников к выполнению профессиональных задач и соответствия их подготовки требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования и профессионального стандарта ФГОС ВО утвержденного приказом Минобрнауки России от 20.10.2015 г. № 1169, зарегистрированом в Минюсте России 12.11. 2015 г. № 39702. Направление подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль ОПОП ВО «Сервис транспортных средств».

1.2. Задачи государственной итоговой аттестации:

- **оценить** готовность выпускника к следующим видам профессиональной деятельности: процессы сервиса транспортных средств, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений;

- **оценить** готовность выпускника решать следующие профессиональные задачи:

а) сервисная деятельность:

- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
- выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;
- обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной

политики государства, развитие клиентурных отношений;

б) производственно-технологическая деятельность:

- выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса;
- разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;
- внедрение и использование информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса;
- мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания;

в) организационно-управленческая деятельность:

- участие в планировании деятельности предприятия сервиса;
- участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;
- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;
- выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений;
- оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса;

г) научно-исследовательская деятельность:

- разработка элементов оптимизации сервисной деятельности;
- участие в исследованиях потребительского спроса;
- мониторинг потребностей;
- участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
- участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений;
- **выявить** уровень сформированности у выпускника результатов освоения ОПОП: способность применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

2. Структура государственной итоговой аттестации

2.1. Государственная итоговая аттестация по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профилю «Сервис транспортных средств» проводится в форме:

- государственного междисциплинарного экзамена по направлению «Сервис»;
- защиты выпускной квалификационной работы в виде бакалаврской работы.

2.2. Результаты каждого государственного аттестационного испытания

определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

3. Содержание и порядок проведения государственного экзамена

3.1. Форма проведения государственного экзамена: письменная.

3.2 Содержание государственного экзамена.

Комплексный государственный экзамен проводится по следующим профессиональным дисциплинам и дисциплинам направления:

- «Сервисология»,
- «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»,
- «Типаж и эксплуатация гаражного оборудования»,
- «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса»,
- «Типаж подвижного состава и устройство автомобиля»,
- «Технологические процессы в сервисе».
- «Техническое обслуживание и ремонт автомобилей»

3.2.1. Перечень вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине «Сервисология»

1. Определения понятия «потребность».
2. Взаимосвязь понятия «потребность», «нужда», «желание», «прихоть».
3. Понятие и система ценностей.
4. Что такое мотивы, мотивация, интерес, мировоззрение.
5. Основные функции потребностей.
6. Экономический подход к определению понятия «потребности человека».
7. Психологический подход к определению понятия «потребности человека».
8. Философский подход к определению понятия «потребности человека».
9. Взаимосвязь потребностей и деятельности.
10. Духовная, практическая, интеллектуальная, организационная и другие виды деятельности человека.
11. Интересы, убеждения, влечение и их роль в формировании мотивов деятельности.
12. Материальные, Социальные, Духовные, Нравственные (моральные), Религиозные, Эстетические, Личные (индивидуальные) ценности.
13. Мотивация индивидуального потребления (значимость для жизни, социальная адекватность, место в иерархии, источник побуждения, отношение к сознанию, мотив достижения, мотив моральный, мотив социальный).

14. Основные виды человеческих потребностей (потребности в безопасности и здоровье, в финансовых ресурсах и стабильности, в любви и дружбе, отдавать и обладать, в информации и в разнообразии, в смысле жизни и самоактуализации, в уважении).
15. Рутинные и творческие потребности.
16. Индивидуальные и общественные потребности.
17. Материальные и духовные потребности.
18. Биологические и социальные потребности.
19. Сущность трех потребностей, мотивирующих человека.
20. Соотношение понятий «потребность», «мотив», «мотивация».
21. Иерархия потребностей А. Маслоу.
22. Классификация услуг и сервисной деятельности.
23. Тип потребления доиндустриального общества.
24. Тип потребления индустриального общества.
25. Тип потребления постиндустриального общества.
26. Понятие логистики сервисного отклика.
27. Понятие сервисной деятельности.
28. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.
29. Взгляд на потребности человека с точки зрения экономики.
30. Демографические процессы и сервисная деятельность.
31. Влияние на развитие сервисной деятельности географического фактора и типы территориального расселения людей.
32. Связь художественного творчества и сервисной деятельности.
33. Сущность и структуру социально-культурного сервиса.
34. Какие общественные и индивидуальные потребности реализуются посредством сервисной деятельности?
35. Укажите отличия труда в сфере сервиса от труда в промышленном производстве.
36. Важнейшие признаки сервисной деятельности как хозяйственно-экономического явления и как производства сервисных продуктов.
37. Типы классификации услуг и сервисной деятельности.
38. Сервисной деятельности в «потребительском обществе» и в постиндустриальном обществе.
39. Классификация методов оказания услуг.
40. Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей.
41. Услуга как полезное действие и её социальная роль.
42. Сфера услуг и особенности ее функционирования.
43. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности.
44. Методы селекции обслуживаемой продукции.

3.2.2. Перечень вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

1. Роль прогнозирования и планирования в условиях современной экономики.
2. Методология прогнозирования: принципы и методы.
3. Разработка и утверждение прогнозов и планов.
4. Прогнозирование развития социальной сферы.
5. Прогнозирование занятости населения.
6. Сценарное прогнозирование взаимодействия общества и природы.
7. Рациональное природопользование в современных условиях.
8. Понятие экономического потенциала общества
9. Прогнозирование налогового потенциала и бюджетных потребностей государства в современных условиях.
10. Национальные счета и их деление на: долгосрочные; среднесрочные; текущие.
11. Модели долгосрочных и среднесрочных макроэкономических прогнозов.
12. Современная региональная структуры, регулирование экономического развития регионов.
13. Макроэкономические и социально-экономические показатели на уровне государства и регионов, их прогнозирование.
14. Основные показатели системы национальных счетов.
15. Источники формирования финансовых ресурсов региона и методы их мобилизации.
16. Финансовые ресурсы и их роль в социально-экономическом развитии территории.
17. Основные направления развития внешнеэкономической деятельности.
18. Регулирование региональных и внешнеэкономических связей.
- I. Международный товарообмен и инвестирование. II. Таможенные пошлины. III. Квоты.
19. Техничко-экономическое планирование.
20. Оперативно-производственное планирование.
21. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.
22. Виды предприятий сферы сервиса Структура предприятия.
23. Виды рыночного спроса и его оценка, подходы к изучению рынка.
24. Элементы внешней среды. Факторы, оказывающие влияние на спрос и предложение, не ценовые факторы.
25. Прогнозирование предложения (продажи/сбыта) услуг и продукции в сфере сервиса Этапы прогнозирования спроса на услуги.
26. Услуги и показатели их оборота. Производственные и непроизводственные услуги.
27. Сущность и структура бизнес-плана.
28. Порядок разработки и реализации бизнес-плана.
29. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.
30. Структура и порядок разработки плана маркетинга.
31. Маркетинговые стратегии и эффективность мероприятий от их

реализации.

32. Планирование потребности предприятия в материально-технических ресурсах.

33. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса.

34. Классификация издержек на выполнение услуг.

35. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ и услуг.

36. Расчет плановых калькуляций себестоимости продукции, работ и услуг.

37. Планирование сметы затрат на производство продукции, работ и услуг.

38. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции по технико-экономическим факторам.

3.2.3. Перечень вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине «Технологические процессы в сервисе»

1. Классификация предприятий автомобильного транспорта
2. Услуги предприятий автосервиса
3. Структура станций технического обслуживания автомобильного транспорта
4. Специализация предприятий автосервиса
5. Особенности организации работ на СТОА
6. Формирование производственной программы по обслуживанию и ремонту на предприятиях автосервиса
7. Технологический расчет СТОА
8. Участок приемки и выдачи автомобилей при уборочно-моечных и смазочно-заправочных работах
9. Уборочно-моечные работы
10. Оборудование участка уборочно-моечных работ
11. Участок смазки и заправки автомобилей (СЗР)
12. Общие положения диагностирования автомобилей
13. Диагностические параметры автомобилей
14. Оборудование участка диагностирования автомобилей
15. Диагностирование тягово-экономических показателей автомобиля
16. Общее положение диагностирования тормозного управления автомобилей
17. Методика испытания тормозов
18. Оборудование для контроля тормозных систем
19. Общие положения диагностирования механизмов и систем двигателей
20. Операции диагностирования систем и агрегатов двигателей
21. Оборудование и приборы для диагностирования двигателей

22. Участок регулировки углов установки управляемых колес
23. Оборудование для диагностирования рулевого управления
24. Диагностирование амортизаторов
25. Проверка внешних световых приборов и применяемые средства контроля
26. Общие положения участка шиномонтажа и ремонта шин
27. Оборудование для монтажа и демонтажа шин
28. Средства балансировки колес
29. Электровулканизаторы
30. Компрессоры для шиномонтажного участка
31. Проверка приборов электрооборудования
32. Технологический процесс и оборудование для контроля и обслуживания приборов системы питания
33. Испытание и регулировка топливной аппаратуры дизельных двигателей
34. Оснащение постов снятия и установки агрегатов
35. Оборудование участка по ремонту двигателей, агрегатов и систем автомобилей
36. Станочное оборудование для восстановления деталей
37. Общие положения обслуживания и ремонта кузовов
38. Приемка кузовов в ремонт и выпуск из ремонта
39. Участок ремонта кузовов
40. Сварочные работы при ремонте кузовов
41. Оборудование участка окраски
42. Технология окраски кузовов
43. Окрасочно-сушильные камеры
44. Противокоррозионная обработка кузова

3.2.4. Перечень вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине «Типаж подвижного состава и устройство автомобиля»

1. Классификация автотранспортных средств.
2. Общая компоновка автомобилей.
3. Классификация двигателей.
4. Рабочий цикл карбюраторного четырехтактного двигателя.
5. Рабочий цикл четырехтактного дизеля.
6. Рабочий цикл двухтактного карбюраторного двигателя.
7. Рабочий цикл двухтактного дизеля.
8. Индикаторная диаграмма четырехтактного карбюраторного двигателя.
9. Кривошипно-шатунный механизм.
10. Механизм газораспределения.
11. Классификация и компоновочные схемы смазочных систем.
12. Устройство, классификация и работа систем охлаждения.
13. Система питания бензинового двигателя. Состав горючей смеси.

14. Простейший карбюратор. Способы компенсации состава смеси.
15. Системы питания двигателей, работающих на сжатом газе.
16. Системы питания двигателей, работающих на сжиженном газе.
17. Смесеобразование в дизелях. Требования к подготовке смеси.
18. Форсунки и плунжерные пары в дизелях.
19. Устройство регулятора частоты вращения дизеля.
20. Контактная система зажигания.
21. Контактно-транзисторная система зажигания.
22. Классификация сцеплений. Коэффициент запаса сцепления.
23. Классификация коробок передач.
24. Гидромеханическая трансмиссия.
25. Раздаточные коробки.
26. Типы карданных передач.
27. Одинарные и двойные главные передачи.
28. Устойчивость и управляемость автомобиля.
29. Колеса и шины.
30. Подвески. Плавность хода.
31. Упругие и направляющие элементы подвесок.
32. Углы установки управляемых колес.
33. Рулевой привод автомобилей.
34. Рулевые механизмы. Усилителя руля.
35. Классификация тормозных систем.
36. Тормозная динамика.
37. Схемы тормозных приводов, регуляторы тормозных сил.
38. Гидравлический тормозной привод автомобиля: главный цилиндр, усилители, регуляторы.
39. Пневматический тормозной привод: компрессор, тормозные краны, клапаны управления тормозами прицепа и полуприцепа.
40. Пневматический тормозной привод: тормозные камеры, регулятор давления, регулятор тормозных сил.
41. Эргономические требования.
42. Рамы и кузова.
43. Автомобили и самосвалы.
44. Автофургоны.
45. Автомобильные поезда.

3.2.5. Перечень вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса»

1. Место и роль предприятия автосервиса в рыночной системе «производитель – потребитель» материальных товаров и услуг.
2. Классификация и характеристика предприятий автосервиса.
3. Классификация и характеристика нормативно-правовой базы системы автосервиса на государственном уровне и на уровне предприятия.
4. Качество материальных товаров и услуг (понятие о свойствах и качестве товаров; уровень качества; характеристика требований, предъявляемых к

товарам; сертификация товаров; оценка качества товаров).

5. Конкурентоспособность материальных товаров и услуг, оценка конкурентоспособности; пути повышения конкурентоспособности материальных товаров и услуг.

6. Потребительские свойства легковых автомобилей как объектов функциональной эксплуатации: вместимость, тягово-скоростные свойства, топливная экономичность.

7. Потребительские свойства легковых автомобилей как объектов функциональной эксплуатации: активная, пассивная, послеаварийная, экологическая безопасность.

8. Потребительские свойства легковых автомобилей как объектов функциональной эксплуатации: эргономические, удобство использования, надежность.

9. Классификация и характеристика видов экспертизы.

10. Характеристика методов экспертизы товаров и этапов проведения экспертизы.

11. Развернутая характеристика методов определения потребительских свойств товаров.

12. Последовательность (процедура) проведения двухстадийной экспертизы (анализ и оценка).

13. Развернутая характеристика стадии товарной экспертизы «сравнительный анализ потребительских свойств изделий».

14. Характеристик основных элементов экспертизы материальных товаров и услуг.

15. Развернутая характеристика стадии товарной экспертизы – «экспертная оценка».

16. Сущность прямого метода (метода статистического исследования стоимости) оценки автотранспортных средств.

17. Сущность косвенного метода оценки стоимости автотранспортных средств.

18. Сущность оценки рыночной стоимости подержанных автотранспортных средств с учетом их технического состояния.

19. Законы распределения наработок изделий в теории надежности.

20. Характеристика видов систем в теории надежности.

21. Классификация и характеристика видов диагностирования технического состояния автомобиля.

22. Понятия и термины технической диагностики: диагноз, структурный параметр, входной параметр, выходной параметр, диагностический параметр.

23. Характеристика методов измерения и оценки диагностических параметров при диагностировании автомобиля.

24. Классификация и характеристика средств диагностики автомобилей.

25. Характеристика организационно-технологических принципов организации диагностирования автомобилей на СТОА.

26. Контроль технического состояния автомобилей при проведении государственного технического осмотра.

27. Характеристика принципов оценки, основанных на представлениях владельца имущества, связанных с рыночной средой, связанных с эксплуатацией имущества.
28. Основные этапы стоимостной оценки объекта. Основные виды стоимости.
29. Метод дисконтирования денежных потоков. Производственные ситуации, в которых он применяется.
30. Содержание трендового метода расчета прогнозной прибыли.
31. Поправки на техническую сопоставимость при использовании метода прямого сравнения продаж.
32. Основные этапы расчета ретроспективной прибыли.
33. Метод равноэффективного аналога при оценке стоимости технических устройств.
34. Задачи в оценочной работе, решаемые с помощью стоимостного анализа.
35. Основные разделы отчета о результатах оценки технических устройств и их содержание.

3.2.6. Перечень вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине «Типаж и эксплуатация гаражного оборудования»

1. Классификация и функциональное назначение гаражного оборудования.
2. Методика выбора и определения необходимого числа оборудования.
3. Осмотровые канавы.
4. Подъемники.
5. Подъемно транспортные устройства: краны, грузовые тележки, электротельферы, кран-балки, конвейеры.
6. Оборудование для уборки автомобиля: электропылесосы и пылеотсасывающие установки.
7. Оборудование для мойки автомобилей: площадки, канавы, оборудование для ручной мойки, механизированные установки, установки автоматического действия, вспомогательное оборудование.
8. Платформенные стапели. Напольные стапели и анкера.
9. Измерительные системы для кузовного ремонта. Виды, принципы устройства и работы.
10. Выбор кузовного оборудования в зависимости от типа автомобиля, вида и сложности работ по кузовному ремонту.
11. Покрасочные камеры. Подготовительные места. Фильтры для покрасочных камер.
12. Стационарные инфракрасные сушки. Мобильные инфракрасные сушки.
13. Боксы для лабораторий по цветоподбору. Лаборатории по цветоподбору.
14. Краскопульты, окрасочные пистолеты и аксессуары.
15. Оборудование для нанесения материалов под давлением.
16. Оснастка для ремонта кузова.
17. Приборы для диагностирования цилиндропоршневой группы и газораспределительного механизма (универсальный измеритель числа

- оборотов двигателя, компрессометры, тестеры давления).
18. Автомобильные сканеры. Мотортестеры.
 19. Компьютерные диагностические комплексы.
 20. Стенды проверки и регулировки топливной аппаратуры.
 21. Газоанализаторы, двух, четырех компонентные, дымомеры.
 22. Стенды для проверки электрооборудования двигателя. Приборы для проверки свечей зажигания.
 23. Оборудование для очистки форсунок ультразвуком, химическими реагентами.
 24. Тормозные стенды различного типа действия.
 25. Приборы, измеряющие замедление автомобиля при торможении.
 26. Стенды, приспособления для контроля углов установки колес.
 27. Стенды, приспособления для контроля рулевого механизма (привода).
 28. Приборы контроля средств освещения и сигнализации автомобиля.
 29. Стенды для монтажа-демонтажа шин автомобилей (автоматические, полуавтоматические с отклоняемой или с неотклоняемой стойкой).
 30. Стенды, приспособления для балансировки колес без снятия и со снятием их с автомобиля.
 31. Оборудование для контроля и обеспечения давления воздуха в шинах.
 32. Поршневые и винтовые компрессоры для автомастерских.
 33. Фильтры и лубрикатеры.
 34. Пневмолинии и пневмомагистрали.
 35. Оборудование для сбора масла (пневматическое и ручное).
 36. Оборудование для раздачи масла (пневматическое и ручное).
 37. Комплекты для измерения расхода масла.
 38. Инверторные и трансформаторные сварочные аппараты для сварки в среде инертного и активного газа.
 39. Инверторные и трансформаторные аппараты для контактной/точечной сварки.
 40. Инверторные аппараты для плазменной резки.
 41. Микропроцессорные пускозарядные устройства.
 42. Традиционные пускозарядные устройства для зарядки свинцовых аккумуляторов обычного типа и пуска автомобильных двигателей.
 43. Ремонтные работы: виды ремонта, планово предупредительная система ремонта, структура межремонтного цикла, карта планово-предупредительного ремонта оборудования.
 44. Организация рабочего места: комплекс мероприятий по обслуживанию рабочего места, обслуживание рабочего места, функции обслуживания рабочего места.
 45. Организация службы «главного механика»: структура и основные функции отдела «главного механика», взаимоотношения отдела главного механика с другими подразделениями.
 46. Гарантии изготовителя. Правила предъявления гарантийных претензий.

3.2.7. Перечень вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине

«Техническое обслуживание и ремонт автомобилей»

1. Свойства и основные показатели надежности автомобиля.
2. Отказы и неисправности автомобилей и их классификация.
3. Состояния автомобиля.
4. Причины изменения технического состояния автомобилей. Классификация видов изнашивания и их характеристика.
5. Факторы, влияющие на интенсивность изменения технического состояния автомобилей.
6. Система технического обслуживания и ремонта подвижного состава.
7. Виды технических обслуживаний и ремонтов, их характеристика.
8. Исходные нормативы по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей, их выбор и методика корректирования для конкретных условий эксплуатации автомобилей.
9. Задачи технической диагностики.
10. Система диагностирования автомобилей и её разновидности.
11. Диагностические параметры и нормативы.
12. Классификация технологического и диагностического оборудования автотранспортных предприятий.
13. Методика выбора и определения необходимого числа оборудования.
14. Способы хранения автомобилей.
15. Хранение автомобилей в отапливаемых зданиях.
16. Хранение автомобилей на открытых стоянках.
17. Хранение и расходование запасных частей и материалов. Мероприятия по их экономии.
18. Методика расчета площадей складских помещений.
19. Классификация предприятий автомобильного транспорта.
20. Организация труда ремонтных рабочих.
21. Организация ежедневного технического обслуживания автомобилей. Содержание работ по ЕО автомобилей.
22. Основное содержание работ ТО-1 и ТО-2.
23. Определение необходимого числа ТО.
24. Планирование ТО автомобилей.

3.3. Порядок проведения государственного экзамена.

Перед государственным экзаменом проводятся обзорные лекции и консультации. График обзорных лекций и консультаций утверждается заведующим кафедрой.

Государственный экзамен проводится по билетам, утвержденным заведующим выпускающей кафедрой. Количество билетов – 28. Каждый билет содержит 6 вопросов.

На государственном экзамене студенту предоставляется право пользоваться программой, содержащей перечень вопросов и их краткое содержание и справочной литературой.

3.4. Методические рекомендации для подготовки к государственному экзамену.

3.4.1. Рекомендуемая литература.

«Сервисология»

а) основная литература:

1. Коноплёва, Н. А. Сервисология (человек и его потребности) [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. А. Коноплёва. — 2-е изд., стер. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 248 с.
2. Неретина, Т. Г. Основы сервисной деятельности [Электронный ресурс] : учеб.-метод. комплекс / Т. Г. Неретина. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта, 2014. — 168 с.
3. Садохин А.Л.: Сервисология: человек и его потребности: Учебное пособие. Изд.: Омега-Л, 2009. – 141с.
4. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 208 с.
5. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.
6. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - М.: Дашков и К, 2012. - 220 с.
7. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность: Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2013. - 284 с.
8. Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности: Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» / Т. Г. Неретина. - 3-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 102 с.

б) дополнительная литература:

1. Введение в специальность: история сервиса: Учебное пособие / Д.А. Аманжолова, В.Э. Багдасарян, В.Н. Горлов. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2007. - 384 с.
2. Предпринимательство в сфере сервиса: учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. - М.: Форум, 2009. - 176 с.
3. Экономика предприятия и основы предпринимательства в сфере автосервисных услуг: Учебник / В.П. Бычков. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 394 с.
4. Васильев, Г. А. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Маркетинг», «Коммерция (торговое дело)» / Г. А. Васильев,

- Е. М. Деева. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 192 с.
5. Кулибанова В.В. Сервисная деятельность: Учебное пособие. -СПб.: СПбГИЭУ, 2001.- 69с.
6. Сервисная деятельность: Учебное пособие/Под ред. В.Романович- 3-е изд.- СПб:Питер, 2005.-155с.

в) интернет-ресурсы

- www.biblioclub.ru (университетская библиотека онлайн);
- www.e.lanbook.com (ЭБС издательства «Лань»);
- www.ibooks.ru (ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru»);
- <http://lib.pskgu.ru> (электронная библиотека политехнического института).

**«Организация и планирование деятельности
предприятий сервиса»**

а) основная литература:

1. Ильдеменов С. В., Ильдеменов А. С., Лобов С. В. Операционный менеджмент : учеб. для слушателей образоват. учреждений по программе МВА и др. программам подгот. управл. кадров / С. В. Ильдеменов, А. С. Ильдеменов, С. В. Лобов - М. : ИНФРА-М, 2009 .- 337с.
2. Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие для студентов вузов по спец. "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина - М.: Дашков и К, 2006 .- 464 с.
3. Лапыгин Ю. Н., Крылов В. Е., Чернявский А. П. Экономическое прогнозирование : учеб. пособие по спец. "Менеджмент орг." / Ю. Н. Лапыгин, В. Е. Крылов, А. П. Чернявский - М. : Эксмо, 2009 .- 256с.

б) дополнительная литература:

1. Ерохина Л. И., Башмачникова Е. В. Прогнозирование и планирование в сфере сервиса: учеб. пособие для студентов вузов / Л. И. Ерохина, Е. В. Башмачникова - М. : КНОРУС, 2004 .- 224 с. (3 экз.).
2. Галенко В. П., Самарина Г. П., Страхова О. А. Бизнес-планирование в условиях открытой экономики: учеб. пособие для студентов вузов по спец. 060800 "Экономика и упр. на предприятии" / В. П. Галенко, Г. П. Самарина, О. А. Страхова - М. : Академия, 2007 .- 288с.
3. Глущенко В. В. Прогнозирование / В. В. Глущенко - М. : Вуз. кн., 2008 .- 208 с.

в) интернет-ресурсы:

- www.biblioclub.ru (университетская библиотека онлайн);

- www.e.lanbook.com (ЭБС издательства «Лань»);
- www.ibooks.ru (ЭБС «Айбукс.ru/ibooks.ru»);
- <http://lib.pskgu.ru> (электронная библиотека политехнического института).

«Технологические процессы в сервисе»

а) основная литература:

1. Сапронов, Ю.Г. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса учеб. пособие для вузов / Ю.Г. Сапронов – Шахты: Изд-во ЮРГУЭС, 2006. –210 с.
2. Масуев М.А. Проектирование предприятий автомобильного транспорта : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / М.А. Масуев. - М. :Издательский центр "Академия", 2007. - 224 с.
3. Рябченко С.В., Шпак Ф.П. Система, технология и организация сервиса транспортных средств. Учебное пособие для студентов специальности 230700 «Сервис», специализации 230712 «Автосервис».СПб.- Изд. СПбГА-СЭ, - 2005, 230 с.
4. Яговкин А.Н. Организация и производство технического обслуживания и ремонта машин: учебное пособие для студентов высших учебных заведений/ А.Н. Яговкин – М.: издательский дом «Академия» 2006. – 400 с.

б) дополнительная литература:

1. Власов В.М. и др. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей. / В.М. Власов, С.В. Жанказиев, С.М. Круглов и др.; Под ред. В.М. Власова.- М.: Издательский центр «Академия», 2003. – 480 с.
2. Волгин В.В. Автосервис: создание и сертификация: практическое пособие– 3е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2006.- 620с.
3. Коробейник А.В. Ремонт автомобилей. Практический курс. – Ростов н/Д:«Феникс», 2003. – 512 с.
4. Волгин В.В. Автосервис: структура и персонал: практическое пособие – 3е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2006.- 712с.
5. Савичев Е.Л. Кручек А.С. Инструментальный контроль автотранспортных средств – Минск – 2006.- 406 с.
6. Организация государственного учета и контроль состояния автомобилей: Учеб. пособ. / Н.Б. Кротинов. – Самара: Самар. гос. техн. ун-т, 2010. – 112 с.: ил.

в) интернет-ресурсы:

1. www.zr.ru
2. www.avtoremont.ru
3. www.avtoreview.ru
4. www.autoserver.ru

5. <http://www.os1.ru/>
6. <http://www.doroga-expo.ru/>
7. <http://car-exotic.com/>

«Типаж подвижного состава и устройство автомобиля»

а) основная литература:

1. Вахламов В. К. Автомобили. Основы конструкции : Учебник для вузов. – 5-е изд., стер. – М.: Академия, 2010. – 528 с.
2. Вахламов В. К. Теория и конструкция автомобиля и двигателя : Учебник для вузов / В. К. Вахламов, М. Г. Шатров, А. А. Юрчевский. – М.: Академия, 2012. – 816 с.
3. Иванов А. М. Автомобили. Конструкция и рабочие процессы: Учебник. – М.: Академия, 2012. – 384 с.
4. Нерсесян В. И. Устройство автомобиля: лабораторно – практические работы: Учебное пособие. – М.: Академия, 2014. – 256 с.
5. Прокофьев М. В. Автомобильные транспортные средства. Международные требования к конструкции и эксплуатации : Учебник. – 2005. – 120 с.

б) дополнительная литература:

1. Прокофьев М. В. Автомобильные транспортные средства. Международные требования к конструкции и эксплуатации : Учебник. – 2005. – 120 с.
2. Косенков А. А. Устройство тормозных систем иномарок и отечественных автомобилей. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 224 с.
3. Гладков Г. И., Петренко А. М. Специальные транспортные средства: проектирование и конструкции: Учебник для вузов. /Под ред. Г. И. Гладкова. –М.: ИКЦ "Академкнига", 2004. – 320 с.
4. Шухман С. Б., Соловьев В. И., Прочко Е. И. Теория силового привода колес автомобилей высокой проходимости. Под общей редакцией д. т. н., проф. С. Б. Шухмана. – М.: Агробизнесцентр, 2007. – 336 с.
5. Туревский И. С. Техническое обслуживание автомобилей. Книга 1. Техническое обслуживание и текущий ремонт автомобилей: Учебное пособие. – М.: ИД "ФОРУМ": ИНФРА-М, 2007. – 432 с.
6. Иванов А. М., Солнцев А. Н., Гаевский В. В. и др. Основы конструкции автомобиля: Учебное пособие для вузов. – М.: ООО "Книжное издательство "За рулем", 2006. – 336 с.
7. Харитонов С. А. Автоматические коробки передач: Учебник. – М.: ООО "Издательство АСТ", 2003. – 479 с.
8. Герт Ханк Лангкабель. Турбодвигатели и компрессоры: Справочное пособие. – М.: ООО "Издательство АСТ", 2007. – 351 с.
9. Раннев А. А., Полосин М. Д. Устройство и эксплуатация дорожно - строительных машин: Учебник для нач. проф. образования. – 4-е изд., стер. – М.: Академия, 20089.

в) информационное обеспечение дисциплины (интернет сайты и порталы):

1. www.automan.ru
2. <http://amastercar.ru>

«Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса»

а) основная литература:

1. Сапронов, Ю.Г. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса : учеб. пособие для вузов / Ю.Г. Сапронов – Шахты: Изд-во ЮРГУЭС, 2011. – 210 с.
2. Автосервис: Станции технического обслуживания автомобилей: Учебник /Грибунт И.Э. , Артюшенко В.М., Мазаева Н.П., Виноградова М.В., Панина З.И.и др./ под ред. В.С. Шуплякова, Ю.П. Свириденко.- М.: Альфа-М: ИНФРА –М, 2010.-480с.

б) дополнительная литература:

1. Чава И.И. Судебная автотехническая экспертиза. Исследование обстоятельств дорожно-транспортных происшествий. Учебно- методическое пособие.- Библиотека эксперта Москва , 2007г 98с.
2. Андрианов, Ю.В. Экспертиза автотранспортных средств при ОСАГО / Ю.В. Андрианов. – М.: РИО МАОК, 2008. – 198 с.
3. Безопасность жизнедеятельности: Производственная безопасность и охрана труда на предприятиях автосервиса: учебное пособие для студентов высших учебных заведений/ Ю.Г. Сапронов-М.: Издательский центр «Академия» 2008.- 304с.
4. Пучкин В.А Основы экспертного анализа дорожно-транспортных происшествий: Базы данных. Экспертная техника. Методы решения.- Ростов н/Д ИПО ПИ ЮФУ, 2010.- 400с.
5. Экспертиза транспортных средств при ОСАГО / Юрий Андрианов. М.: Международная академия оценки и консалтинга, 2008. -399 с.
6. Зворыкина Т.И., Платонова Н.А. Техническое регулирование: сфера услуг. Учебное пособие.-М.: Альфа-М: ИНТРА-М, 2008.-544с.

в) информационное обеспечение дисциплины (интернет сайты и порталы):

1. www.zr.ru
2. www.avtoremont.ru
3. www.avtoreview.ru
4. www.autoserver.ru
5. <http://www.os1.ru/>
6. <http://www.doroga-expo.ru/>
7. <http://car-exotic.com/>

«Типаж и эксплуатация гаражного оборудования»

а) основная литература:

1. Техническая эксплуатация автомобилей: Учебник для вузов. Под ред. Е.С. Кузнецова. М.: Транспорт, 2012. 413 с.
2. Кирсанов Е.А., Новиков С.А. Расчет потребности и выбор технологического оборудования для АТП. (Методические указания). М.: МАДИ, 2011.
3. Надежность и ремонт машин. Под ред. В.В. Курчаткина. – М.: Колос, 2012.
4. Живоглядов Н.И, Основы расчета, проектирования и эксплуатации технологического оборудования: Тольятти; Изд. ТГУ.2012. Ч.1 – 145 с., Ч.2 126 с.

б) дополнительная литература:

1. Борц А.Д., Закин Я.Х., Иванов Ю.В. Диагностика технического состояния автомобиля. М.: Транспорт, 2008. 159 с.
2. Планида В.Е. и др. Технологическое проектирование АТП и СТО. Учебное пособие. Воронеж. 2009.

«Техническое обслуживание и ремонт автомобилей»

а) основная литература:

1. Борц А.Д., Закин Я.Х., Иванов Ю.В. Диагностика технического состояния автомобиля. М.: Транспорт, 2011. 159 с.
2. Мирошников Л.В., Болдин А.П., Пал В.И. Диагностирование технического состояния автомобилей на автотранспортных предприятиях. М.: Транспорт, 2010. 267 с.
3. Техническая эксплуатация автомобилей Под ред. Г.В. Крамаренко. – М.: Транспорт, 2010.
4. Надежность и ремонт машин. Под ред. В.В. Курчаткина. – М.: Колос, 2012.
5. Кузнецов Е.С. Управление технической эксплуатацией автомобилей. М.: Транспорт, 2010. 272 с.
6. Кирсанов Е.А., Новиков С.А. Расчет потребности и выбор технологического оборудования для АТП. (Методические указания). М.: МАДИ, 2011. 24 с.

б) дополнительная литература:

1. Клейнер Б.С., Тарасов В.В. Техническое обслуживание и ремонт. Организация и управление. - М.: Транспорт, 2006.

3.5. Материально-техническая база для проведения государственного экзамена: аудитория, оснащенная необходимыми стендами, макетами, установками, приборами, плакатами, справочной литературой.

4. Требования к выпускным квалификационным работам

4.1. Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

4.2. Выпускная квалификационная работа выполняется в виде бакалаврской работы.

Цель выпускной квалификационной работы – показать уровень знаний и умений обучающегося и соответствие их квалификационным требованиям, предъявляемым к бакалавру направления подготовки 43.03.01 «Сервис» профиля «Сервис транспортных средств».

Задачи выпускной квалификационной работы:

- систематизация, закрепление и расширение теоретических знаний, и приобретение навыков практического применения этих знаний при решении конкретной научной, производственной, экономической или организационно-управленческой задачи;
- развитие навыков самостоятельной работы с отчетной, статистической и плановой документацией, методическими материалами и литературой;
- овладение методикой анализа, исследования, экспериментирования при решении разрабатываемых задач;
- приобретение опыта представления и публичной защиты результатов своей деятельности.

Бакалавр в сфере сервиса должен на примере выпускной квалификационной работы научиться внедрять в практику обоснования управленческих решений, современный инструментарий анализа, использовать возможности обработки информации на персональном компьютере.

При выполнении выпускной квалификационной работы студент должен:

- продемонстрировать умение формулировать цель исследования, определить его предмет и существенные результаты;
- сформулировать задачи для достижения поставленной цели, определить круг вопросов, требующих решения;
- продемонстрировать умение самостоятельно выбирать методы и

находить пути решения экономических и управленческих проблем;

- показать умение работать с документами, научной литературой, электронными базами данных, Интернетом и другими источниками информации; проявить способность к обобщению и сравнению различных точек зрения на исследуемую проблему;
- самостоятельно собрать необходимые данные и применить соответствующие методы их обработки с использованием современных компьютерных технологий;
- разработать и обосновать практические рекомендации по улучшению ситуации на анализируемом объекте.

В работе должны содержаться:

- анализ объекта и предмета исследования, действующих нормативных положений, международных стандартов, имеющейся научной литературы по исследуемой теме;
- разработка собственных предложений студента и их теоретическое и практическое обоснование.

Процесс подготовки ВКР включает в себя следующие этапы:

- выбор темы; подбор и ознакомление с литературой по выбранной теме;
- составление предварительного варианта плана;
- изучение отобранной литературы;
- составление окончательного варианта плана;
- изучение проблемы, сбор и обработка фактических данных, их систематизация и обобщение в сочетании с материалами литературы;
- написание работы;
- предзащита;
- публичная защита выпускной квалификационной работы.

Тематика ВКР определяется программами дисциплин направления подготовки 43.03.01 «Сервис».

ВКР должна содержать:

- самостоятельное обобщение (исследование) и критическую оценку теоретических аспектов экономики и управления применительно к предмету выпускной квалификационной работы;
- анализ результатов деятельности предприятия в объеме и по показателям, необходимым и достаточным для выявления недостатков, диспропорций, «узких мест» и скрытых резервов;
- комплекс предложений по улучшению результатов деятельности исследуемого предприятия на основе обобщения аспектов экономической теории и результатов анализа;
- систему экономических расчетов, позволяющих количественно и качественно оценить по конечным результатам эффективность предложений автора проекта для исследуемого предприятия, территории (региона).

Бакалаврская работа по направлению 43.03.01 «Сервис» должна иметь следующую структуру:

- титульный лист;
- задание;
- аннотация;
- введение и постановка задачи;
- обзор или сравнительное описание объектов по выбранной теме;
- основная часть работы;
- заключение по работе, содержащее все основные результаты и выводы по актуальности направления исследования и перспективах его развития;
- список использованной литературы и другой нормативно-технической документации;
- приложения;
- чертежи и другие иллюстративные материалы.

Приложения (не обязательны) включают в себя:

- графические материалы (например, чертежи, схемы), сложные алгоритмы, программы, результаты вычислений, таблицы данных, формы документов, отражающих анализ производства и управления;
- рабочую проектную документацию (положения, должностные инструкции, штатные расписания, формы документов и т.д.), а также другие материалы, использование которых в тексте расчетно-пояснительной записки перегружает ее и нарушает логическую стройность изложения. Примерный объем приложения 5 стр.

Иллюстрации к работе (за исключением помещаемых непосредственно в тексте работы) служат подспорьем для доклада соискателя при защите квалификационной работы на заседании государственной комиссии. Иллюстрации могут быть выполнены на листах формата А1 (не менее четырех листов) или на слайдах. В последнем случае необходимо иметь комплект раздаточных материалов (повторяющих содержание слайдов) для членов комиссии.

Общий объем ВКР (без учета приложений) должен составлять примерно 55-60 стр. машинописного текста.

5. Фонд оценочных средств государственной итоговой аттестации

5.1. Фонд оценочных средств государственного экзамена

1.1.1. В ходе государственного экзамена проверяется освоение выпускниками следующих компетенций:

- способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);

- способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);
- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);
- способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
- способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);
- способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7);
- готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8);
- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1);
- готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);
- готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);
- готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);
- готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);
- готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);
- готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);
- готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);

- готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);
- способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);
- способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);
- готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10);
- готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);
- готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

5.1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкалы оценивания.

Компетенция	Показатели сформированности компетенций	Шкала оценивания, критерии оценивания компетенции			
		Неосвоена (неудовлетворительно)	Освоена частично (удовлетворительно)	Освоена в основном (хорошо)	Освоена (отлично)
1	2	3	4	5	6
ОК-1 способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их. <u>Уметь</u> : решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u> : владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : не владеет основными методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует глубокого понимания материала; в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий и использовании терминологии	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u> : демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u> : уверенно владеет основными методами допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов	<u>Знать</u> : без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u> : свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u> : свободно владеет основами философских знаний

<p>ОК-2 способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их. <u>Уметь</u>: решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u>: владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать</u>: затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: не владеет основными методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: не демонстрирует глубокого понимания материала; в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий и использовании терминологии</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u>: демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u>: уверенно владеет основными методами допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов</p>	<p><u>Знать</u>: без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u>: свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u>: свободно владеет основами экономических знаний</p>
<p>ОК-3 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	<p><u>Знать</u>: определения понятий, законы, принципы коммуникативного взаимодействия <u>Уметь</u>: доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u>: владеет методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать</u>: затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: не владеет основными методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: не демонстрирует глубокого понимания материала; в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u>: демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u>: уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов</p>	<p><u>Знать</u>: без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u>: свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u>: владеет системой межличностного и межкультурного взаимодействия</p>
<p>ОК-4 способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, законы, принципы работы в команде, объясняет их значение <u>Уметь</u>: доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u>: владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать</u>: затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: не владеет основными методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u>: демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u>: уверенно владеет основными методами допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов</p>	<p><u>Знать</u>: без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u>: свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u>: способностью работать в команде</p>
<p>ОК-5 способность к самоорганизации и самообразованию</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь</u>: решает типовые задачи, доказывает утвержде-</p>	<p><u>Знать</u>: затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: не демонстрирует основ-</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: в основном демонстрирует</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u>: демонстрирует умения в стандарт-</p>	<p><u>Знать</u>: без ошибок формулирует определения понятий, теоремы, законы, принципы <u>Уметь</u>:</p>

	<p>ния, применяет знания на практике; <u>Владеть</u>: владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями</p>	<p>ные умения; <u>Владеть</u>: не владеет основными методами, принципами, теориями</p>	<p>основные умения; <u>Владеть</u>: владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий</p>	<p>ных ситуациях <u>Владеть</u>: уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов</p>	<p>свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u>: свободно владеет основными методами</p>
<p>ОК-6 способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь</u>: решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u>: владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать</u>: затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: не владеет основными методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u>: демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u>: уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов</p>	<p><u>Знать</u>: без ошибок формулирует определения понятий, теоремы, законы, принципы <u>Уметь</u>: свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u>: свободно владеет основными методами</p>
<p>ОК-7 способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганда активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь</u>: способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности на практике; <u>Владеть</u>: пропагандой активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний</p>	<p><u>Знать</u>: затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: не демонстрирует способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности на практике; <u>Владеть</u>: не владеет пропагандой активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: в основном демонстрирует способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности на практике; <u>Владеть</u>: владеет основными методами пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний, допускает ошибки в определении понятий</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u>: демонстрирует способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности на практике в стандартных ситуациях <u>Владеть</u>: уверенно владеет основными методами пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов</p>	<p><u>Знать</u>: без ошибок формулирует определения понятий, теоремы, законы, принципы <u>Уметь</u>: свободно демонстрирует способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности на практике <u>Владеть</u>: свободно владеет основными методами пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний</p>

<p>ОК-8 готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий</p>	<p><u>Знать:</u> формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь:</u> решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть:</u> владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать:</u> затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь:</u> не демонстрирует основные умения; <u>Владеть:</u> не владеет основными методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать:</u> формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь:</u> в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть:</u> владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий</p>	<p><u>Знать:</u> формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь:</u> демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть:</u> уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов</p>	<p><u>Знать:</u> без ошибок формулирует определения понятий, теоремы, законы, принципы <u>Уметь:</u> свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть:</u> свободно владеет основными методами</p>
<p>ОПК-1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса</p>	<p><u>Знать:</u> формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь:</u> решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть:</u> владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать:</u> затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь:</u> не демонстрирует основные умения; <u>Владеть:</u> не владеет основными методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать:</u> формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь:</u> не демонстрирует глубокого понимания материала; в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть:</u> владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий</p>	<p><u>Знать:</u> формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь:</u> демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть:</u> уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов</p>	<p><u>Знать:</u> без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь:</u> свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть:</u> владеет способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности</p>
<p>ОПК-2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p><u>Знать:</u> формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь:</u> решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть:</u> владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать:</u> затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь:</u> не демонстрирует основные умения; <u>Владеть:</u> не владеет основными методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать:</u> формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь:</u> не демонстрирует глубокого понимания материала; в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть:</u> владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий</p>	<p><u>Знать:</u> формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь:</u> демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть:</u> уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов</p>	<p><u>Знать:</u> без ошибок формулирует определения понятий, теоремы, законы, принципы <u>Уметь:</u> свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть:</u> свободно владеет разработкой технологии процесса сервиса</p>
<p>ОПК-3 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p><u>Знать:</u> формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь:</u> решает типовые задачи, доказывает утвержде-</p>	<p><u>Знать:</u> затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь:</u> не демонстрирует основ-</p>	<p><u>Знать:</u> формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь:</u> не демонстрирует глубокого по-</p>	<p><u>Знать:</u> формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь:</u> демонстрирует умения в стандарт-</p>	<p><u>Знать:</u> без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь:</u> свободно де-</p>

ля	<p>ния, применяет знания на практике; <u>Владеть</u>: владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями</p>	<p>ные умения; <u>Владеть</u>: не владеет основными методами, принципами, теориями</p>	<p>нимания материала; в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий</p>	<p>ных ситуациях <u>Владеть</u>: уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов</p>	<p>монстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u>: владеет системой организации процесса сервиса</p>
ПК-1 готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь</u>: решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u>: владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать</u>: затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: не владеет основными методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: не демонстрирует глубокого понимания материала; в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u>: демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u>: уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов</p>	<p><u>Знать</u>: без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u>: свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u>: владеет системой организации контактной зоны предприятия сервиса</p>
ПК-2 готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь</u>: решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u>: владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать</u>: затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: не владеет основными методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: не демонстрирует глубокого понимания материала; в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u>: демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u>: уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов</p>	<p><u>Знать</u>: без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u>: свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u>: владеет системой планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса</p>
ПК-3 готовность к изучению научной технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, законы, принципы научной технической информации <u>Уметь</u>: решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u>: владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать</u>: затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: не владеет основными методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: не демонстрирует глубокого понимания материала; в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: владеет</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u>: демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u>: уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более</p>	<p><u>Знать</u>: без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u>: свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u>: владеет системой</p>

			ет основными методами допускает допускать ошибки в определении понятий	двух недочетов при освещении второстепенных вопросов	изучения научно-технической информации
ПК-4 готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь</u> : решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u> : владеет алгоритмами, методами, принципами, теориям	<u>Знать</u> : затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : не владеет основными методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует глубокого понимания материала; в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u> : демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u> : уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов	<u>Знать</u> : без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u> : свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u> : владеет системой проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя
ПК-5 готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, теоремы, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь</u> : решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u> : владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : не владеет основными методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует глубокого понимания материала; в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u> : демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u> : уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов	<u>Знать</u> : без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u> : свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u> : владеет готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса
ПК-6 готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u> : решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u> : владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : не владеет основными методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует глубокого понимания материала; в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u> : демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u> : уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов	<u>Знать</u> : без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u> : свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u> : владеет системой применения современных сервисных технологий
ПК-7 готовность к раз-	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий,	<u>Знать</u> : затрудняется сформулировать	<u>Знать</u> : формулирует основ-	<u>Знать</u> : формулирует опреде-	<u>Знать</u> : без ошибок фор-

<p>работке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p>	<p>тий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь</u>: решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u>: владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями</p>	<p>вать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: не владеет основными методами, принципами, теориями</p>	<p>ные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: не демонстрирует глубокого понимания материала; в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий</p>	<p>ления понятий, факты, положения; <u>Уметь</u>: демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u>: уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов</p>	<p>мулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u>: свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u>: владеет системой разработки процесса предоставления услуг</p>
<p>ПК-8 способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь</u>: решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u>: владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать</u>: затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: не владеет основными методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: не демонстрирует глубокого понимания материала; в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u>: демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u>: уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов</p>	<p><u>Знать</u>: без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u>: свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u>: владеет способностью к диверсификации сервисной деятельности</p>
<p>ПК-9 способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь</u>: решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u>: владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать</u>: затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: не владеет основными методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: не демонстрирует глубокого понимания материала; в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u>: демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u>: уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов</p>	<p><u>Знать</u>: без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u>: свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u>: владеет способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</p>
<p>ПК-10 готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь</u>: решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u>: владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать</u>: затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: не владеет основными методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: не демонстрирует глубокого понимания материала; в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u>: демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u>: уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов</p>	<p><u>Знать</u>: без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u>: свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u>: владеет способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</p>

	зывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u> : владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями	стрирует основные умения; <u>Владеть</u> : не владеет основными методами, принципами, теориями	глубокого понимания материала; в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий	ния в стандартных ситуациях <u>Владеть</u> : уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов	свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u> : владеет готовностью к проведению экспертизы и диагностики объектов сервиса
ПК-11 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь</u> : решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u> : владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : не владеет основными методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует глубокого понимания материала; в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u> : демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u> : уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов	<u>Знать</u> : без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u> : свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u> : владеет готовностью к работе в контактной зоне с потребителем
ПК-12 готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь</u> : решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u> : владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : не владеет основными методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует глубокого понимания материала; в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u> : демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u> : уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов	<u>Знать</u> : без ошибок формулирует определения понятий, теоремы, законы, принципы <u>Уметь</u> : свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u> : владеет системой контроля качества процесса сервиса

5.1.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в ходе государственного экзамена.

Вариант письменного экзамена в виде билета:

*Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»
профиль: «Сервис транспортных средств»*

Комплексное контрольное задание

ВАРИАНТ №1

Вопрос 1. Демографические процессы и сервисная деятельность.

Вопрос 2. Модели долгосрочных и среднесрочных макроэкономических прогнозов.

Вопрос 3. Сущность оценки рыночной стоимости поддержанных автотранспортных средств с учетом их технического состояния.

Вопрос 4. Способы воздействия на исходное сырье материальных объектов и систем сервиса в зависимости от природы действующего начала.

Вопрос 5. Характеристика организационно-технологических принципов организации диагностирования автомобилей на СТОА.

Вопрос 6. Простейший карбюратор. Способы компенсации состава смеси.

5.1.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы в ходе государственного экзамена

Шкала оценивания письменного ответа на государственном экзамене

Оценка «**5**» (**отлично**) ставится, если:

- полно раскрыто содержание экзаменационного билета;
- материал изложен грамотно в определенной логической последовательности;
- продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;
- точно используется терминология;
- ответ проиллюстрирован необходимыми принципиальными схемами, графиками, таблицами;
- показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;
- продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;
- продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;
- продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;
- допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов.

Оценка «**4**» (**хорошо**) ставится, если:

- вопросы экзаменационного материала излагаются систематизировано и последовательно;
- продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;
- продемонстрировано усвоение основной литературы;
- в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа;
- допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа;
- допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов.

Оценка «3» (**удовлетворительно**) ставится, если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;
- усвоены основные категории по рассматриваемому вопросу;
- допущены ошибки в определении понятий и использовании терминологии;
- при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;
- продемонстрировано усвоение основной литературы.

Оценка «2» (**неудовлетворительно**) ставится, если:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии;
- не сформированы компетенции, умения и навыки.

Грубыми считаются ошибки, свидетельствующие о том, что студент:

- не овладел основным материалом дисциплины;
- не может применять на практике полученные знания;
- не знает формул, графиков, схем;
- не знает единицы измерения и не умеет пользоваться ими;
- не знает приемов решения задач, аналогичных ранее решенным.

Негрубыми ошибками являются:

- неточность чертежа, графика, схемы;
- неточно сформулированный вопрос или пояснение при решении задачи;

— пропуски или неточное написание наименования единиц измерения.

Недочетами считаются:

- отдельные погрешности в формулировке вопроса или ответа;
- отдельные ошибки вычислительного характера;
- небрежное выполнение записей, чертежей, схем, графиков.

5.2. Фонд оценочных средств защиты выпускной квалификационной работы

5.2.1. В рамках защиты выпускной квалификационной работы проверяется степень освоения выпускниками следующих компетенций:

- способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);
- способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);
- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);
- способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
- способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);
- способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7);
- готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8);
- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1);
- готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);

- готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);
- готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);
- готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);
- готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);
- готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);
- готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);
- готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);
- способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);
- способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);
- готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10);
- готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);
- готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

5.2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов ОПОП в ходе защиты выпускной квалификационной работы.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания

Оценивание сформированности компетенций выпускника осуществляется:

- Государственной экзаменационной комиссией (в процессе защиты ВКР).

- рецензентом (рецензент оценивает качество выполнения ВКР по определённым критериям, отмечает достоинства и недостатки работы);
- руководителем ВКР (в отзыве; оценивает умения и навыки выпускника и отмечает достоинства и недостатки).

При оценивании сформированности компетенций по освоению ОПОП используется, традиционная шкала.

Для каждого оценочного средства определены унифицированные критерии оценивания и их соответствие традиционной шкале.

При оценивании защиты выпускной квалификационной работы государственной экзаменационной комиссией учитываются результаты проверки ВКР на объем заимствования («антиплагиат»).

Компетенция	Показатели сформированности компетенций	Шкала оценивания, критерии оценивания компетенции				Оценочное средство
		Не освоена (неудовлетворительно)	Освоена частично (удовлетворительно)	Освоена в основном (хорошо)	Освоена (отлично)	
1	2	3	4	5	6	7
ОК-2 способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их. <u>Уметь</u> : решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u> : владеет методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : не владеет основными методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует глубокого понимания материала; в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий и использовании терминологии	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u> : демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u> : уверенно владеет основными методами допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов	<u>Знать</u> : без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u> : свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u> : свободно владеет основами экономических знаний	<i>ВКР (текст работы, исследовательская часть).</i> <i>Доклад</i> <i>Вопросы членов ГЭК</i>
ОК-3 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<u>Знать</u> : определения понятий, законы, принципы коммуникативного взаимодействия <u>Уметь</u> : доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u> : владеет методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : не владеет основными методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует глубокого понимания материала; в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u> : демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u> : уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов	<u>Знать</u> : без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u> : свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u> : владеет системой межличностного и межкультурного взаимодействия	<i>ВКР (текст работы, исследовательская часть).</i> <i>Доклад</i> <i>Вопросы членов ГЭК</i>
ОК-4 способность	<u>Знать</u> : формулирует	<u>Знать</u> : затрудняется сформулировать	<u>Знать</u> : формулирует основ-	<u>Знать</u> : формулирует опреде-	<u>Знать</u> : без ошибок фор-	<i>ВКР (текст ра-</i>

<p>работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p>определения понятий, законы, принципы работы в команде, объясняет их значение <u>Уметь</u>: доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u>: владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями</p>	<p>ликовать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: не владеет основными методами, принципами, теориями</p>	<p>ные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий</p>	<p>ления понятий, факты, положения; <u>Уметь</u>: демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u>: уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов</p>	<p>мулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u>: свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u>: способностью работать в команде</p>	<p><i>боты, исследовательская часть).</i> <i>Доклад</i> <i>Вопросы членов ГЭК</i></p>
<p>ОК-8 готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь</u>: решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u>: владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать</u>: затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: не владеет основными методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u>: демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u>: уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов</p>	<p><u>Знать</u>: без ошибок формулирует определения понятий, теоремы, законы, принципы <u>Уметь</u>: свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u>: свободно владеет основными методами</p>	<p><i>ВКР (текст работы, исследовательская часть).</i> <i>Доклад</i> <i>Вопросы членов ГЭК</i></p>
<p>ОПК-1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь</u>: решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u>: владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать</u>: затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: не владеет основными методами, принципами, теориями</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u>: в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u>: владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий</p>	<p><u>Знать</u>: формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u>: демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u>: уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов</p>	<p><u>Знать</u>: без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u>: свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u>: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности</p>	<p><i>ВКР (текст работы, исследовательская часть).</i> <i>Доклад</i> <i>Вопросы членов ГЭК</i></p>

сервиса						
ОПК-2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь</u> : решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u> : владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : не владеет основными методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u> : демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u> : уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов	<u>Знать</u> : без ошибок формулирует определения понятий, теоремы, законы, принципы <u>Уметь</u> : свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u> : свободно владеет разработкой технологии процесса сервиса	<i>ВКР (текст работы, исследовательская часть).</i> <i>Доклад</i> <i>Вопросы членов ГЭК</i>
ОПК-3 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь</u> : решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u> : владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : не владеет основными методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u> : демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u> : уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов	<u>Знать</u> : без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u> : свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u> : владеет системой организации процесса сервиса	<i>ВКР (текст работы, исследовательская часть).</i> <i>Доклад</i> <i>Вопросы членов ГЭК</i>
ПК-1 готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь</u> : решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u> : владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : не владеет основными методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u> : демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u> : уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов	<u>Знать</u> : без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u> : свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u> : владеет системой организации контактной зоны предприятия сервиса	<i>ВКР (текст работы, исследовательская часть).</i> <i>Доклад</i> <i>Вопросы членов ГЭК</i>

ПК-2 готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	<u>Знать:</u> формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь:</u> решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть:</u> владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями	<u>Знать:</u> затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь:</u> не демонстрирует основные умения; <u>Владеть:</u> не владеет основными методами, принципами, теориями	<u>Знать:</u> формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь:</u> в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть:</u> владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий	<u>Знать:</u> формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь:</u> демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть:</u> уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов	<u>Знать:</u> без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь:</u> свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть:</u> владеет системой планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса	<i>ВКР (текст работы, исследовательская часть).</i> <i>Доклад</i> <i>Вопросы членов ГЭК</i>
ПК-3 готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	<u>Знать:</u> формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь:</u> решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть:</u> владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями	<u>Знать:</u> затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь:</u> не демонстрирует основные умения; <u>Владеть:</u> не владеет основными методами, принципами, теориями	<u>Знать:</u> формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь:</u> в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть:</u> владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий	<u>Знать:</u> формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь:</u> демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть:</u> уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов	<u>Знать:</u> без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь:</u> свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть:</u> владеет системой изучения научно-технической информации	<i>ВКР (текст работы, исследовательская часть).</i> <i>Доклад</i> <i>Вопросы членов ГЭК</i>
ПК-4 готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	<u>Знать:</u> формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь:</u> решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть:</u> владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями	<u>Знать:</u> затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь:</u> не демонстрирует основные умения; <u>Владеть:</u> не владеет основными методами, принципами, теориями	<u>Знать:</u> формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь:</u> в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть:</u> владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий	<u>Знать:</u> формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь:</u> демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть:</u> уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов	<u>Знать:</u> без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь:</u> свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть:</u> владеет системой проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя	<i>ВКР (текст работы, исследовательская часть).</i> <i>Доклад</i> <i>Вопросы членов ГЭК</i>
ПК-5 готовность к выполнению инновацион-	<u>Знать:</u> формулирует определения понятий,	<u>Знать:</u> затрудняется сформулировать основные опре-	<u>Знать:</u> формулирует основные определения, факты,	<u>Знать:</u> формулирует определения понятий, факты, поло-	<u>Знать:</u> без ошибок формулирует опре-	<i>ВКР (текст работы, исследова-</i>

ных проектов в сфере сервиса	законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь</u> : решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u> : владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями	деления, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : не владеет основными методами, принципами, теориями	положения; <u>Уметь</u> : в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий	жения; <u>Уметь</u> : демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u> : уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов	тий, законы, принципы <u>Уметь</u> : свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u> : владеет готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	<i>тельская часть).</i> <i>Доклад</i> <i>Вопросы членов ГЭК</i>
ПК-6 готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь</u> : решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u> : владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : не владеет основными методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u> : демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u> : уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов	<u>Знать</u> : без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u> : свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u> : владеет системой применения современных сервисных технологий	<i>ВКР (текст работы, исследовательская часть).</i> <i>Доклад</i> <i>Вопросы членов ГЭК</i>
ПК-7 готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь</u> : решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u> : владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : не владеет основными методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u> : демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u> : уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов	<u>Знать</u> : без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u> : свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u> : владеет системой разработки процесса предоставления услуг	<i>ВКР (текст работы, исследовательская часть).</i> <i>Доклад</i> <i>Вопросы членов ГЭК</i>
ПК-8 способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, ис-	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение	<u>Знать</u> : затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует	<u>Знать</u> : формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : в основном демонстрирует	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u> : демонстрирует умения в стандарт-	<u>Знать</u> : без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u> : свободно де-	<i>ВКР (текст работы, исследовательская часть).</i> <i>Доклад</i>

торическими и религиозными традициями	<u>Уметь</u> : решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u> : владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями	основные умения; <u>Владеть</u> : не владеет основными методами, принципами, теориями	основные умения; <u>Владеть</u> : владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий	ных ситуациях <u>Владеть</u> : уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов	монстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u> : владеет способностью к диверсификации сервисной деятельности	<i>Вопросы членов ГЭК</i>
ПК-9 способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь</u> : решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u> : владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : не владеет основными методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u> : демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u> : уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов	<u>Знать</u> : без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u> : свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u> : владеет способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<i>ВКР (текст работы, исследовательская часть).</i> <i>Доклад</i> <i>Вопросы членов ГЭК</i>
ПК-10 готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь</u> : решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u> : владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : не владеет основными методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u> : демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u> : уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов	<u>Знать</u> : без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u> : свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u> : владеет готовностью к проведению экспертизы и диагностики объектов сервиса	<i>ВКР (текст работы, исследовательская часть).</i> <i>Доклад</i> <i>Вопросы членов ГЭК</i>
ПК-11 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь</u> : решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u> : владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует основные умения;	<u>Знать</u> : формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : в основном демонстрирует основные умения;	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u> : демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u> : уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов	<u>Знать</u> : без ошибок формулирует определения понятий, законы, принципы <u>Уметь</u> : свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях	<i>ВКР (текст работы, исследовательская часть).</i> <i>Доклад</i> <i>Вопросы членов ГЭК</i>

сервиса	вые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u> : владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями	<u>Владеть</u> : не владеет основными методами, принципами, теориями	<u>Владеть</u> : владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий	ренно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов	числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u> : владеет готовностью к работе в контактной зоне с потребителем	членов ГЭК
ПК-12 готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, законы, принципы, объясняет их значение <u>Уметь</u> : решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике; <u>Владеть</u> : владеет алгоритмами, методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : не демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : не владеет основными методами, принципами, теориями	<u>Знать</u> : формулирует основные определения, факты, положения; <u>Уметь</u> : в основном демонстрирует основные умения; <u>Владеть</u> : владеет основными методами, допускает ошибки в определении понятий	<u>Знать</u> : формулирует определения понятий, факты, положения; <u>Уметь</u> : демонстрирует умения в стандартных ситуациях <u>Владеть</u> : уверенно владеет основными методами, допускает ошибку или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов	<u>Знать</u> : без ошибок формулирует определения понятий, теоремы, законы, принципы <u>Уметь</u> : свободно демонстрирует умения, в том числе в нестандартных ситуациях <u>Владеть</u> : владеет системой контроля качества процесса сервиса	<i>ВКР (текст работы, исследовательская часть).</i> <i>Доклад</i> <i>Вопросы членов ГЭК</i>

5.2.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в ходе защиты выпускной квалификационной работы.

Примерный перечень тем выпускных квалификационных работ

1. Совершенствование обслуживания потребителей как фактора повышения конкурентоспособности предприятия (организаций) сервиса транспортных средств.
2. Формирование системы мотивации потребительского спроса предприятия (организации) сервиса транспортных средств.
3. Совершенствование управления качеством обслуживания на предприятиях (организациях) автосервиса.
4. Пути совершенствования организации обслуживания клиентов (потребителей) в автосервисе.
5. Использование инновационных технологий на предприятиях (организациях) автосервиса с целью повышения качества обслуживания клиентов.
6. Пути повышения эффективности использования информационных технологий на предприятиях (организациях) сервиса транспортных средств.
7. Использование зарубежного опыта применения информационных

технологий на предприятиях (организациях) автосервиса в Российской Федерации.

8. Пути повышения конкурентоспособности предприятия (организации) сервиса транспортных средств.

9. Разработка «бизнес-плана» в организациях сервиса транспортных средств.

10. Разработка и управление инвестиционным проектом по использованию различных видов инноваций в условиях деятельности конкретных предприятий сервиса транспортных средств.

11. Разработка и управление инвестиционным проектом по продвижению услуг с учетом направлений маркетинга.

12. Организация экономического анализа на предприятиях автосервиса.

13. Новые технологии и организационные структуры в организациях сервиса транспортных средств.

14. Проблемы и перспективы малого предпринимательства в автосервисе.

15. Развитие и расширение услуг в сфере сервиса транспортных средств.

16. Проектирование автоматизированного приспособления для ремонта трансмиссии отечественных легковых автомобилей с проработкой вопросов менеджмента.

17. Усовершенствование технологического процесса ремонта легковых автомобилей иностранного производства в автосервисах.

18. Разработка автоматизированного модуля «Технолог» для методического обеспечения дисциплины «Технологические процессы в сервисе».

19. Проектирование частного предприятия для мелкого и среднего ремонта легковых автомобилей в г. Порхове.

20. Проектирование передвижного гаражного опрокидывателя с механическим приводом для легковых автомобилей с проработкой вопросов менеджмента.

21. Модернизация автосервиса Honda в г. Пскове с целью повышения конкурентоспособности и привлекательности для клиентов.

22. Усовершенствование технологии сервисного обслуживания в условиях повышенной конкуренции в сервисе легковых автомобилей.

23. Организация центра технического обслуживания с разработкой мойки легковых автомобилей.

24. Усовершенствование технологического процесса антикоррозийной обработки кузовов легковых автомобилей в условиях автосервиса с проработкой вопросов менеджмента.

25. Модернизация выставочных стендов дилерских центров с целью повышения конкурентоспособности и привлекательности для клиентов.

27. Усовершенствование конструкции автомобильного подъёмника модели ПРК с проработкой вопросов менеджмента.

28. Разработка организационной структуры автосервиса в Пушкиногорском районе с целью повышения конкурентоспособности.

29. Проектирование оснастки для ремонта деталей двигателя и

- трансмиссии автомобиля Toyota RAV4 с проработкой вопросов менеджмента.
30. Исследование сервисной деятельности и внедрение элементов мерчендайзинга в дилерском центре «САВВА-АВТО» с целью повышения эффективности процесса обслуживания.
31. Проектирование пункта мойки деталей перед ремонтом для станции технического обслуживания г. Пыталово.
32. Совершенствование технологического процесса восстановления кузовов легковых автомобилей методом удаления вмятин без покраски с целью повышения конкурентоспособности.
33. Проектирование торгово-сервисного центра (ТСЦ) для легковых автомобилей и прицепов.
34. Проектирование окрасочно-сушильной камеры с газовым теплогенератором для автосервиса с проработкой вопросов менеджмента.
35. Организация и технология текущего ремонта автомобилей в ЗАО «Реставрационные мастерские» г. Псков.
37. Совершенствование технологического процесса восстановления автомобильных стёкол методом полимеризации с проработкой вопросов менеджмента.
39. Проектирование мобильного автосервиса для ремонта автомобилей семейства ВАЗ.
40. Проектирование торгово-сервисного центра (ТСЦ) для легковых автомобилей Toyota в г. Псков.

Шкала оценивания выпускной квалификационной работы

Оценка	Критерии оценки*
Отлично	Актуальность проблемы обоснована анализом состояния теории и практики в конкретной области науки. Показана значимость проведенного исследования в решении научных проблем: найдены и апробированы эффективные варианты решения задач, значимых как для теории, так и для практики. Грамотно представлено теоретико-методологическое обоснование ВКР, четко сформулирован авторский замысел исследования, отраженный в понятийно-категориальном аппарате; обоснована научная новизна, теоретическая и практическая значимость выполненного исследования, глубоко и содержательно проведен анализ полученных результатов эксперимента. Текст ВКР отличается высоким уровнем научности, четко прослеживается логика исследования, корректно дается критический анализ существующих исследований, автор доказательно обосновывает свою точку зрения.
Хорошо	Достаточно полно обоснована актуальность исследования, предложены варианты решения исследовательских задач, имеющих конкретную область применения. Доказано отличие полученных результатов исследования от

	<p>подобных, уже имеющихся в науке. Для обоснования исследовательской позиции взята за основу конкретная теоретическая концепция. Сформулирован терминологический аппарат, определены методы и средства научного исследования, Но вместе с тем нет должного научного обоснования по поводу замысла и целевых характеристик проведенного исследования, нет должной аргументированности представленных материалов. Нечетко сформулированы научная новизна и теоретическая значимость. Основной текст ВКР изложен в единой логике, в основном соответствует требованиям научности и конкретности, но встречаются недостаточно обоснованные утверждения и выводы.</p>
Удовлетворительно	<p>Актуальность исследования обоснована недостаточно. Методологические подходы и целевые характеристики исследования четко не определены, однако полученные в ходе исследования результаты не противоречат закономерностям практики. Дано технологическое описание последовательности применяемых исследовательских методов, приемов, форм, но выбор методов исследования не обоснован. Полученные результаты не обладают научной новизной и не имеют теоретической значимости. В тексте ВКР имеются нарушения единой логики изложения, допущены неточности в трактовке основных понятий исследования, подмена одних понятий другими.</p>
Неудовлетворительно	<p>Актуальность выбранной темы обоснована поверхностно. Имеются несоответствия между поставленными задачами и положениями, выносимыми на защиту. Теоретико-методологические основания исследования раскрыты слабо. Понятийно-категориальный аппарат не в полной мере соответствует заявленной теме. Отсутствуют научная новизна, теоретическая и практическая значимость полученных результатов. В формулировке выводов по результатам проведенного исследования нет аргументированности и самостоятельности суждений. Текст работы не отличается логичностью изложения, носит эклектический характер и не позволяет проследить позицию автора по изучаемой проблеме.</p>

Пример оценочной матрицы члена ГЭК

№	Показатели оценки ВКР	Оценка «5», «4»,
---	-----------------------	---------------------

программам специалитета и программам магистратуры в ФГБОУ ВПО «Псковский государственный университет», утверждённого приказом от 28.12.2015 № 305.

Разработчики:

Кафедра

«Механика и автотранспортный сервис»

ПсковГУ

Зав. кафедрой,

доцент

С.И. Тихонов

(место работы)

(занимаемая должность)

(инициалы, фамилия)

Кафедра

«Механика и автотранспортный сервис»

ПсковГУ

Ст. преподаватель

А.С. Былеев

(место работы)

(занимаемая должность)

(инициалы, фамилия)

Эксперты *

ООО

«АВТО-АС»

Руководитель сервисной службы

Р.Ю. Маринов



(место работы)

М.П.

(занимаемая должность)

(инициалы, фамилия)

Кафедра

«Менеджмента организации и

управления инновациями»

ПсковГУ

доцент

А.В. Стрикунов

(место работы)

(занимаемая должность)

(инициалы, фамилия)

* Экспертами могут являться специалисты со смежных кафедр, и также предприятий и учреждений